

岡山市福祉総合システム再構築(標準化)
及び運用保守包括業務委託
別冊仕様書

令和8年5月
岡山市保健福祉局障害・生活福祉部
障害福祉課

目次

第1章 はじめに	4
第1節 位置づけ	4
第2節 用語	4
第2章 遵守事項	5
第1節 法令・条例等	5
第2節 標準ガイドライン	5
第3節 セキュリティ対策	5
第4節 品質管理等	5
第5節 秘密の保持	6
第6節 損害の賠償	6
第7節 第三者の利益となるものの利用等	6
第8節 損傷部保障	7
第9節 知的財産権等	7
第10節 再委託の制限	7
第11節 その他	7
第3章 調達の基本的事項	9
第1節 実施内容等	9
第2節 サービス提供契約	9
第3節 期間・工程・作業場所等	9
第4節 本委託業務に必要なリソースの調達範囲	10
第5節 提出書類	10
第6節 協議	11
第7節 主任技術者等に求める技術等の水準	11
第8節 免責事項	12
第9節 資料の貸与	13
第4章 成果物に関する事項	14
第1節 納品物	14
第2節 完了検査	14
第3節 納品方法	14

第4節 成果物の帰属・著作権	15
第5節 成果物の契約不適合責任.....	16
第6節 その他.....	16
第5章 プロジェクト要件	17
第1節 プロジェクト計画	17
第2節 管理項目	17
第3節 役割分担.....	19
第1項 システム導入工程.....	19
第2項 システム運用保守工程	19
第4節 設計・導入	19
第5節 会議体.....	20
第6節 その他留意事項	21
第6章 非機能要件（一般的事項）	22
第1節 ユーザビリティ等	22
第2節 システム方式.....	22
第3節 性能	22
第4節 拡張性.....	22
第5節 信頼性.....	23
第6節 継続性.....	23
第7節 上位互換性	23
第8節 中立性.....	23
第9節 その他.....	23
第7章 ガバメントクラウド（システム方式）	24
第1節 ガバメントクラウドの利用.....	24
第2節 基本方針	24
第3節 役割分担の明確化	24
第4節 開発拠点・運用保守拠点等.....	24
第8章 テスト要件.....	25
第1節 導入に係るテスト	25
第2節 運用保守に係るテスト	25
第3節 その他.....	26

第9章 移行要件等.....	27
第1節 移行計画の策定.....	27
第2節 移行要件定義・設計等.....	27
第3節 移行リハーサル.....	27
第4節 稼働判定会議.....	27
第5節 本番移行（本番切替）.....	28
第6節 文字要件.....	28
第10章 教育・研修要件.....	29
第1節 各種資料の作成.....	29
第2節 研修の実施.....	29
第3節 引継ぎに関する事項.....	30
第11章 運用保守要件.....	31
第1節 運用保守計画.....	31
第2節 運用.....	31
第3節 保守.....	31
第4節 SLA.....	31
第5節 その他.....	32

第1章 はじめに

第1節 位置づけ

この別冊仕様書（以下、単に「本仕様書」という。）は、岡山市福祉総合システム再構築（標準化）及び運用保守包括外部委託（以下、「本委託業務」という。）について、仕様書本編第2章第1節のとおり、調達に係る基本的事項や非機能要件等のうち、一般的事項について示したものである。

第2節 用語

本仕様書において使用する用語は、国の標準仕様書及び政府情報システムにおけるクラウドサービスの適切な利用に係る基本方針並びに本仕様書に別段の定めがある場合を除くほか、標準ガイドライン群用語集の例による。

第2章 遵守事項

第1節 法令・条例等

受託者は業務の実施にあたり、日本国において適用される法律及び関係法令（条例を含む。）等を遵守しなければならない。

以下は主な規則等を例示したものであるが、秘密の保持に関しては第2章第5節、セキュリティに関しては仕様書本編第7章に具体的な法令等を示していることにも留意すること。

- ・ 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号）
- ・ 地方公共団体情報システム標準化基本方針（令和6年12月24日閣議決定）
- ・ 岡山市契約規則（平成元年市規則第63号）
- ・ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- ・ 岡山市情報セキュリティポリシー
- ・ その他の関係法令

なお、標準仕様書及び共通仕様書等への準拠については、仕様書本編第2章第2節のとおりとする。

第2節 標準ガイドライン

本委託業務の遂行に当たり、主にプロジェクトの管理、設計・開発、運用及び保守に関する事項については、デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン（デジタル社会推進会議幹事会決定、2025年（令和7年）5月27日最終改定。以下、「標準ガイドライン」という。）を参照の上、作業を行うこと。

デジタル社会推進標準ガイドライン（デジタル庁ホームページ）

https://www.digital.go.jp/resources/standard_guidelines/

また、具体的な作業内容及び手順等については、「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン解説書（デジタル庁）」（以下「解説書」）及び関連文書を参考とすること。

なお、標準ガイドライン及び解説書等が改定された場合は、最新のものを参照するものとする。

第3節 セキュリティ対策

仕様書本編第7章「セキュリティ要件」の示すところにより、セキュリティ対策を講じること。

第4節 品質管理等

受託者は、本委託を遂行するにあたり、適切な品質管理の実施及び品質の保証を行うとともに、必要な企画立案能力及び技術的能力の向上に努めなければならない。

第5節 秘密の保持

- (1) 受託者は、業務上知り得た秘密・個人情報を本委託以外の目的に使用し又は第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、業務の遂行にあたっては、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号）、「行政手続きにおける特定の個人を識別する番号の利用等に関する法律」（平成25年法律第27号）及び「岡山市情報セキュリティポリシー」、「特定個人情報の適正な取り扱いに関するガイドライン」（個人情報保護委員会）、「岡山市特定個人情報等の取扱いに関する管理規程」、「岡山市特定個人情報取扱規程」を遵守し、取得した（特定）個人情報は、その取扱いに最大限の注意を払うこと。
- (3) 受託者は業務上知り得た個人情報を保護するため、本市と個人情報の保護に関する法律に基づく「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」及び行政手続きにおける特定の個人を識別する番号の利用等に関する法律に基づく「市の保有する特定個人情報等の取扱委託に関する覚書」を締結しなければならない。
- (4) 受託者は、本委託業務において「岡山市情報セキュリティポリシー」における機密性3の情報資産（※）を取り扱う全ての従事者（下請負先等も含む。）の所属、氏名、作業内容、取り扱う情報資産を書面で本市に報告すること。

また、システム障害発生時及びその他の場合において、当初報告していない者が業務に従事する必要が生じたとき及び報告した従事者が従事しなくなったときは、改めて報告すること。

※ 「機密性3の情報資産」とは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報及び法令等の定めにより守秘義務を課せられている行政情報（前述の個人情報を除く。）、法人その他の団体に関する行政情報で漏えいすることにより当該団体の利益を害するおそれのあるもの、漏えいした場合、行政に対する信頼を著しく失墜するおそれのある行政情報、情報システムに係るパスワード及びシステム設定情報のことを指す。

第6節 損害の賠償

本委託業務の遂行中に受託者が本市若しくは第三者に損害を与えた場合又は第三者から損害を受けた場合は、直ちに本市にその状況及び内容を書面により報告し、本市に責任の所在がある場合を除き、全ての受託者の責任において処理解決するものとし、本市は一切の責任を負わない。

第7節 第三者の利益となるものの利用等

- (1) 本委託を実施するにあたり、第三者ソフトの利用が必要となる場合は、受託者の負担により本市と当該第三者との間でライセンス契約の締結等、必要な措置を講ずるもの

別冊仕様書

とする。

- (2) 受託者は、著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利・利益及び肖像権、パブリシティ権その他法的保護に値するとされている第三者の権利・利益の対象となっている素材・材料、履行方法等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。

第8節 損傷部保障

本業務履行に際し、建造物、機器等を損傷しないように十分注意すること。万一損傷した場合には、岡山市の指示に従い、同等以上の資材を持って速やかに原状復旧をはかること。なお、復旧に要する費用はすべて受注者の負担とする。

第9節 知的財産権等

- (1) 本契約履行過程で生じた成果品に第三者の著作権（以下「既存著作権」という。）が含まれている場合は、岡山市が特に使用を指示した場合を除き、当該著作物の使用に必要な経費の負担及び使用承諾契約に係る一切の手続きを行うこと。この場合、受注者は当該契約等の内容について事前に関係者の承諾を得ることとし、岡山市は既存著作物について当該許諾条件の範囲内で使用するものとする。
- (2) 本仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合には、当該紛争の原因が専ら岡山市の責めに帰する場合を除き、受注者の責任、負担において一切を処理すること。この場合、岡山市は係る紛争等の事実を知ったときは、受注者に通知し、必要な範囲内で訴訟上の防御を受注者に委ねる等の協力措置を講ずるものとする。

第10節 再委託の制限

- (1) 受託者は、委託業務の全部又は大部分を一括して第三者に委任又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、委託業務の一部を第三者に委任し又は請け負わすときは、第3章第5節「提出書類」に定める書面により、予め本市に対して、相手方の名称、委任等の内容その他本市が必要と認める事項を書面により通知し、本市の書面による承認を得ること。
- (3) 前項の場合において、当該再委任を受けた者又は下請負者について、委託業務の履行に著しく不相当と認められる者があるときは、受託者に対して書面によりその事由を明示してその変更を求めることができるものとする。

第11節 その他

- (1) 本委託業務は日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとする。

別冊仕様書

- (2) 受託者は本委託業務から生じた紛争について、岡山地方裁判所を第1審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意するものとする。
- (3) 作業上必要な会議は適宜行うことができることとする。受注者は会議終了後、速やかにその打合せ記録を作成・提出し、岡山市の承認を得ること。
- (4) 受注者は、作業の工程において確認事項がある場合、書面により岡山市に提出し確認を行うことができることとする。
- (5) 受注者は、本業務中に事故があった場合は、所要の処置を講ずるとともに事故発生の原因及び経過、事故による被害の内容等について、直ちに岡山市に報告すること。
- (6) 本業務は、市の業務の実施・継続を支える重要な情報システムを対象としており、大規模災害等の発生後、可能な限り早急にこれを復旧させる必要がある。このため、受注者は、契約書・仕様書等に示した範囲内で、システムが被害を受けた場合に、速やかに復旧が可能なシステム構成とするよう努力すること。
- (7) 受注者は、本業務が岡山市からの委託を受けた業務であることを認識し、岡山市の信頼を失墜させることのないよう本業務を実施すること。
- (8) 業務責任者は、岡山市からの変更要望又は岡山市の承認がない限り、変更できないこととする。
- (9) 受注者は、本市が情報セキュリティに関する調査、監査等に対応する場合には可能な限り協力を行うこと。
- (10) 生産性を検証するための資料提供について、可能な限り協力を行うこと。
- (11) 納品の後、成果物に「契約の内容に適合しないもの」が発見された場合は、委託者の指示に従い必要な処理を受託者の負担において行うこと。

第3章 調達の基本的事項

第1節 実施内容等

受託者は本委託業務を的確に遂行可能な責任体制を整備し、主に仕様書本編第1章第2節及び第4章第4節等に示す作業を実施するとともに、各工程を通してプロジェクト管理を行うこと。

また、その他詳細については第5章「プロジェクト要件」等によるものとする。

第2節 サービス提供契約

本委託業務の契約形態は、システムの構築（導入）、ソフトウェアの使用及びシステム運用保守、システムライフサイクルにおいて発生する業務（必要に応じてハードウェアの調達等も含む。）を包括して委託するもの（以下、「サービス提供契約」という。）とする。

また、この契約形態は、システムが提供する機能及び性能の提供をサービスとしてとらえ、そのサービスを利用する対価として支払いを行うものでもある。具体的な支払い方法については、仕様書本編第4章第5節に示すものとする。

サービス提供契約の形態とした趣旨は以下のとおりであるため、留意すること。

(1) サービス提供企業のノウハウと創意工夫を享受すること

(2) サービス提供という形をとること

受託者が当該サービスに精通していることにより、各サービスが最適な状態で提供されることを期待する。

また、複数年の運用保守を計画的に実施することで、受託者が創意工夫を発揮できると考えられ、サービスレベルの維持・向上が図られることを期待する。

(3) 運用保守に係る費用を平準化すること

運用保守フェーズでは内外環境の変動要素に対応する必要があるが、その場合においても歳出費用を平準化することは経営的な視点から重要視される。本委託業務においても可能な限り変更契約、追加契約を生じさせることなくサービスを享受できることを期待する。（例えばマネージドサービスの活用やシステムのマイクロサービス化によって多くの変更対応が保守範囲内で容易に実現できることなどが期待される。）

(4) ガバメントクラウド利用料の低減化

ガバメントクラウド利用にあたり、国が示す推奨構成等を踏まえ、コスト分析を行い長期的な視点に立った利用料の低減が図られることを期待する。

第3節 期間・工程・作業場所等

本委託業務に係る各期間及び各工程における作業内容並びに作業場所等の考え方については、仕様書本編第4章に定めるところによるものとする。

第4節 本委託業務に必要なリソースの調達範囲

本委託に必要な各種リソース（機器、資材、ソフトウェア等）は、原則として、全て受託者が用意すること。また、ガバメントクラウド構築運用にあたり必要となるMFAデバイス及びCEP（Chrome Enterprise Premium）ライセンスも、受託者が利用するものについては、原則受託者の負担とする。

なお、CEPライセンスについては、現在はデジタル庁負担とされている。

ただし、以下のリソースについては本市が用意するものとする。

- ・ 職員が利用する端末及びプリンタ
- ・ 庁内からガバメントクラウドへの接続回線、接続端末
- ・ ウィルス対策ソフト（※）

※共同利用方式の場合、本市のライセンスが利用できる場合は、ライセンスのみ

第5節 提出書類

受託者は、本委託の各期間及び工程において、下表に示す書類等、本業務委託の履行に必要な書類を必要数量作成し、提出期限までに遅延なく提出すること。ただし、成果物については、第4章に示す。

なお、ガバメントクラウドに係る部分について、機器の撤去時や故障時における個人情報の削除に関する提出書類の扱いについては、契約後に別途協議するものとする。

表 3-1：提出書類

提出書類名	数量	提出期限
委託作業表 作業責任者及び主任技術者届出書 委託業務着手届 体制表及び緊急連絡票 実施体制図 委託業務一部再委託届出書 機密性3の情報資産取扱従事者一覧	各1部	本委託着手時 (変更があった場合は随時)
完了通知書（令和8年度システム導入工程）	各1部	令和8年度システム導入工程完了時
完了通知書（令和9年度システム導入工程）	各1部	令和9年度システム導入工程完了時
完了通知書（令和10年度システム導入工程）	各1部	令和10年度システム導入工程完了時
定期報告会資料（システム運用保守工程）	各1部	定期報告会は年4回を想定。
完了通知書（システム運用保守工程）	各1部	完了通知書はシステム運用保守工程の毎年度末。

提出書類名	数量	提出期限
完了届 個人情報取扱報告書	各1部	本委託完了時

第6節 協議

- (1) 本委託業務を適正かつ円滑に実施するため、受託者は各々の業務について本市と常に密接な連絡に努め、本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、本市と受託者で協議の上、本市の指示に従い業務を遂行すること。
- (2) 本市において必要と認めたときは、作業の変更又は中止をさせることがある。この場合の変更について、契約書に明記されていない場合は両者の協議により定めるものとする。なお、変更による必要な工期は別に定めるものとする。
- (3) 本市は、作業責任者、主任技術者及びその他の従事者（業務の一部を委任された者、業務の一部を下請けする者を含む。）について、業務の履行又は管理に関して著しく不相当と認められる者があるときは、受託者に対して、その理由を明示し、必要な措置をとることを請求することができるものとする。

第7節 主任技術者等に求める技術等の水準

本委託業務を遂行する主任技術者等は、業務の実施に必要な十分な知識、経験、技能等を有していること。また、受託者に「プロジェクトチーム」として求めるスキルは以下の通りである。

(1) プロジェクトマネジメントスキル

プロジェクトマネジメントを務める者には開発や保守を問わず、潜在的な問題や顕在化した問題いずれに対しても適切に対応できる必要十分なマネジメントスキルを求める。

なお、本委託業務と同等規模の案件をマネジメントした経験を積んでいる又は以下の資格に相当若しくはそれ以上のものを保有する者を充てることが望ましい。

ア) プロジェクトマネジメント協会が認定する PMP (Project Management Professional)

イ) 情報処理推進機構が実施するプロジェクトマネージャ試験、IT サービスマネージャ試験又はシステム監査技術者試験

ウ) ITIL 4 での資格体系における Managing Professional Transition 以上のもの

(2) リーダースキル

「〇〇リーダー」という役割を務める者にはプロジェクト運営の様々な局面を文字通り leading できるスキルを有すること。プロジェクトリーダーは本委託業務と同種のプロジェクト経験を、サブシステムリーダー（業務リーダー）は担当するサービ

ス構築の経験を積んでいること。なお、プロジェクトリーダーはメンバーをリードすることはもちろんのこと、必要に応じて本市側に対しても leading スキルが発揮されること。（言われたことしかできない受け身な姿勢は望まない。）

資格要件は定めないが、プロジェクトリーダーは必要な IT 系国家資格（高度）を、サブシステムリーダーも必要なベンダー系 IT 資格を有していることが望ましい。

(3) 問題解決スキル、コンサルティングスキル

特に上流工程設計を担当する者については本市の「現状 (As Is)」と「あるべき姿 (To Be)」を明らかにでき、適切な課題設定、問題解決が図れるスキルを保有すること。（As Is、To Be を踏まえてインフラシステムを設計・構築できること。）

運用保守工程で主たる役割を果たす者も同様の問題解決スキルを有すること。また、本市担当者からの相談を受けた際にも、委託するサービス領域にとどまることなく、広い視野を持って、課題抽出・課題解決案を示すことができるコンサルティングスキルを有すること。もしくはその意識をもって業務遂行ができる者であること。

(4) コミュニケーションスキル、ドキュメンテーションスキル

プロジェクト従事者は一般的な対面コミュニケーションスキルは当然のこと、直接・間接的に接するステークホルダー（エンドユーザーである職員や各システム主管課、関係ベンダー、外部機関など）に対しても必要なコミュニケーションを図れるスキルを有すること。また、本市に提示・提出する資料はユーザ視線でわかりやすい資料を作成できること。

(5) クラウド環境でのインフラ構築・運用保守に係るスキル

本業務委託は原則、ガバメントクラウド上でのシステム構築を想定している。そのため以下のような能力・知識を有する要因が必要と考える。

- ・利用するCSPに係る上級認定資格（AWS であれば、AWS Certified Solutions Architect-Professional（SAP-C02）相当）を保有する者を加えること。
- ・クラウド環境でのシステム構築及び管理等の経験、知識を有する者。
- ・導入および運用保守作業の最適化・効率化のためにCSPが提供するマネージドサービスを有効活用することができる者。

第8節 免責事項

以下に該当する場合は、サービスレベルの維持に係る責任を負わないものとし、関連する各指標の実測値からは除外し、評価の対象としないものとする。

- ・各事業者が提供するサービス（システム）に由来しないシステム障害によるもの
- ・災害等、各事業者に帰責性のない障害によるもの
- ・各事業者以外が提供するハードウェア（ガバメントクラウド、NW 回線等を含む）又はソフトウェアに起因する障害によるもの（その原因や対応策、運用回避策等が公表されている既知のものは除く。）

別冊仕様書

- ・ 本市の過失及び故意による障害によるもの
- ・ 障害の原因所在とその責任究明につき明確に確定できないもの

第9節 資料の貸与

- (1) 受託者が本委託業務を実施する上で必要となる資料のうち本市が提供することが可能な資料は、本市が受託者に貸与するものとする。また、貸与は作業責任者又は主任技術者が受けるものとする。
- (2) 貸与された資料は、その重要性を認識し、取扱い及び保管を慎重に行うこと。また、本委託業務において貸与した関係書類は、作業終了後若しくは契約を解除されたとき又は本委託業務の履行上不要になった場合、本市に返還しなければならない。また、貸与資料の複製物は適切に廃棄するなど、本市の指示に従った処置を行うこと。

第4章 成果物に関する事項

提出すべき成果物及び提出期限は、以下の要領で作成及び納品すること。

第1節 納品物

納品物について、本編第4章第6節のとおりであり、導入するサービスごとに必要な成果物については本市と協議のうえ納品すること。

第2節 完了検査

受託者は、以下の時点で必要に応じた成果物を提出し、本市の検査を受けること。また、第3章第5節に定める完了通知書も併せて提出すること。

- (1) システム導入工程における各年度に係る作業の完了時
- (2) システム運用保守工程における各年度に係る作業完了時
- (3) 契約期間内の全作業完了時

第3節 納品方法

(1) 事前の検収

システム導入工程の完了時には、本市による成果物の検収のため、電子データを予め本市に提出すること。

また、事前の検収から納品期日までの期間は概ね2週間程度を想定しており、本市から指摘事項を修正してから納品すること。

提出方法については、本市と協議の上、CD-R 若しくはDVD-R、電子メール又はその他本市が適当と認める方法により、電子データで提出すること。

(2) 規格・数量

成果物について、特に指定のない場合は容易に複製できるよう「Microsoft Office」で利用可能な保存形式によって1部提出するものとする。

また、原則として日本産業規格A列4番（一部A列3番可）に印刷可能なレイアウトとすること。

なお、電子媒体への保存にあたっては、わかりやすい分類等でフォルダを構成して保存し、全てのデータがどのように保存されているかわかるよう、一覧表を作成し添付すること。

(3) 期限

本業務の成果物は、決められた期日までに納品すること。また、成果物の受渡しについては、原則として、本市の事務所で行うものとし、その運搬費用は受託者が負担するものとする。

(4) ウイルスチェック

電子媒体によるデータ納品については全て最新のパターンファイルを適用したウイ

ルス対策ソフトにより検査したうえで納品すること。また、納品物がウイルスに感染していることにより、本市又は第三者が損害を受けた場合は、すべて受託者の責任と負担により、信頼回復、原状回復及びその他賠償等について対応すること。

第4節 成果物の帰属・著作権

(1) パッケージ等

ア) 受託者が委託業務の履行において提供するパッケージに係る開発事業者の著作権は、本市固有の機能に改変又は機能追加する部分を除き、成果物として本市に納入された後においても当該開発事業者に留保される。

イ) 前項の「本市固有の機能に改変又は機能追加する部分」に係る著作権は、本市と受託者の共有とする。

ウ) 受託者が委託業務の履行において構築（導入）するデータベース（情報の選択又は体系的な構成によって創造性を有するものに限る。）に係る開発事業者の著作権は、成果物として本市に納入された後においても当該受託者に留保される。この場合において、当該データベースの構築（導入）に当たり本市が提供した「本市保有の情報」に係る所有権、著作権及びその他の権利は本市に帰属する。

エ) 本市及びガバメントクラウド運用管理補助事業者及び統合運用事業者は、本市と受託者が締結する契約期間（以下「サービス提供期間」という。）において、当該開発事業者が納入するパッケージを利用する権利を有する。

オ) 受託者が納入したパッケージを、本市が当該システムの運用管理及び機能改良若しくは制度改正等に伴うシステム改修のために必要な範囲内で複製又は改変するときは、当該受託者はその複製又は改変に同意するものとする。

カ) 受託者は、著作者人格（著作権法第17条から第20条までに規定する権利をいう。）を行使しないものとする。

キ) 受託者は、委託業務の履行において、本市へのサービス提供のために必要不可欠なソフトウェアライセンスについては、当該受託者の責任において調査し適切な契約を締結するものとする。ただし、本市が別途調達する業務端末等で使用するOAソフトウェアについてはこの限りではない。

ク) 受託者の成果物に、第三者が権利を有する著作物等が含まれている場合は、当該受託者は、本市が特に指示した場合を除き、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾に必要な一切の手続きを行うこと。

(2) ドキュメント等

ア) 本委託業務に係る契約に基づき、受託者が本市に納入する各種計画書、設計書、報告書等の成果物（以下「ドキュメント等」という。）の所有権、著作権及びその他の権利は、当該委託契約に係る委託金額を完済した時点をもって、当該開発事業者から本市に移転し帰属する。ただし、パッケージの仕様情報に係る著作権に限り、当該受

託者に留保するものとする。

イ) 受託者は、当該開発事業者が提供するパッケージへのデータ移行作業、業務間の情報連携システムの構築作業その他の作業で、本委託業務の目的を達成するために必要となる当該パッケージの仕様情報については、本市及び統合運用事業者など本市が別途契約する事業者が当該仕様情報を含む成果物を使用することを認めるものとする。

第5節 成果物の契約不適合責任

- (1) 納品の後、成果品に契約不適合が発見された場合は、本市の指示に従い必要な処理を受託者の負担において行うこと。
- (2) 成果品が品質基準を満たしていないことが判明した場合は、本市の指示に基づき受託者の責任において関連する項目を再検査し、不適合箇所を修正すること。

第6節 その他

- (1) 当該システムが標準化法に定める標準化基準に適合していることの確認については、地方自治体が一義的な責任を有していることから、上述の納品物に加え、標準化基準に適合していることが確認できる資料を稼働までに提示し本市の承認を必ず得ること。(デジタル庁が実施する適合確認試験の合格も含む)
- (2) 納品したものに修正及び変更等がある場合は、適宜提出すること。なお、資料の追加及び修正が生じた場合で、本市が認めた場合において、当該追加資料が僅少であった場合には、電子データのみ送付も可能とする。
- (3) システム運用保守工程においては、各年度の年度末に既に提出済みの運用保守に係る成果物のうち当該年度分のものを納品すること。
- (4) 本委託業務の目的を達成するために必要なものがある場合は、積極的に提案するものとし、仕様書本編第4章第6節に含まれないコミュニケーション成果物(会議内容等のまとめ、プロジェクト管理資料、報告書等)についても、本市が納品物として指示した場合は納品物に含めること。
- (5) 国のデジタル基盤改革支援補助金(地方公共団体情報システムの標準化・共通化に係る事業)を活用するため、要綱・要領等に沿ったものとし、当該申請等に必要な資料等があれば作成を行うこと。

第5章 プロジェクト要件

受託者はプロジェクト計画書を策定し、本市の承認を得ること。計画書の作成にあたっては、国が定める標準ガイドラインのテンプレートを利用しても差し支えないが、各種テンプレートから必要な事項を抜き出し、簡潔にまとめること。

また、プロジェクト計画書については、必要に応じて段階的な改定を行い、本市の承認を得ること。

なお、本件関連システムの導入については、その規模及び期間等を勘案し、必要に応じてサブプロジェクトと位置付け、それぞれ計画書の作成及び体制の整備等を行うこと。

第1節 プロジェクト計画

受託者はプロジェクト体制、スケジュール、業務範囲のほか、プロジェクトの管理全般に係る事項（表 5-1 に掲げる事項）を掲載したプロジェクト計画書を作成すること。

また、プロジェクトに着手する最初の会議（※）において、当該計画書の内容を説明のうえ、プロジェクト関係者全員がその内容を的確に共有できるように留意するものとする。

※ 各ワーキンググループについても同様に、計画書の内容を周知するものとする。

第2節 管理項目

プロジェクトで管理すべき項目については、受託者がプロジェクト計画書において定義するものとするが、本市が想定するものを下表に例示する。

システム導入工程における進捗管理のための会議は、毎月開催することを想定しているが、詳細については協議の上、プロジェクトの進捗状況等を考慮し、決定するものとする。

また、原則として、システム構築工程及びシステム運用保守工程ともに適用すること。

表 5-1：プロジェクト管理項目（例）

管理項目	作業内容	要求事項（※）
ステークホルダー管理	主要な関係者及びプロジェクト推進体制等の管理	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクトの進行段階に応じて、主要なステークホルダーを定義し、プロジェクトへの関わり方について記載する。 プロジェクトが次の工程・フェーズに進んだとき又はプロジェクトの所管変更時に、プロジェクトチームを含むプロジェクトを推進するための体制や役割等を明確化する。
コミュニケーション管理	会議体の定義、議事録及び連絡票の運用等	<ul style="list-style-type: none"> 打ち合わせ相手によらず議事録、打合せ記録は受託者が作成すること。 日々の問合せ等についても回答期限を定め、確実に管理を行うこと。

別冊仕様書

管理項目	作業内容	要求事項（※）
進捗管理（又は工程管理）	進捗会議の定義、タスクの進捗管理等	<ul style="list-style-type: none"> 適切な予実管理を行い、プロジェクトが遅滞なく進められるよう、また問題の顕在化に寄与できるよう効果的な管理を行うこと。 また、必要に応じて、作業項目、作業内容、スケジュールをより詳細に階層化し、担当者等を記載したWBSを作成することが望ましい。
品質管理（又は指標管理）	工程別及びプロジェクト全体の品質管理等	<ul style="list-style-type: none"> プログラム品質だけでなく、設計品質やドキュメント成果品の品質にも気を配ること。 （システム開発の）品質評価指標はソフトウェア品質特性（ISO/IEC 9126）の観点を取り入れるなど、本市が理解できる指標も取り入れること。 システム開発において品質基準を下回る事態が発生した場合はその原因を追究し、速やかに対策を講じること。
課題管理	課題・問題が発生した場合の管理等	<ul style="list-style-type: none"> 一覧管理にとどまらず、課題解決に向けたタスクの洗い出しを行い、本市が課題解決に向けた進め方、進捗状況を把握できるような形で管理すること。
リスク管理	プロジェクトリスクの管理等	<ul style="list-style-type: none"> リスクが顕在化した場合はその原因を追究し、本市と協議の上で速やかに対策を講じるとともに、当該リスクが解決するまで継続的に管理すること。
変更管理	仕様変更が発生した場合の仕様変更管理の運用、調整等	<ul style="list-style-type: none"> 一般的な仕様変更管理を想定する。 なお、マイルストーンとしての「仕様凍結ポイント」を設定することは可能であるが、システム稼働後であっても、業務目的が達成できないなど、サービスレベルが本市の期待値を下回る場合、当初の機能要件の内容を無効にすることはできない。 （サービスレベルを改善することは受託者の責務であり、システム稼働後の安易な機能変更や機能追加を意図するものではない。）
プロジェクト	プロジェクト計画に変更が発	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクト計画書を変更する場合も事前に

管理項目	作業内容	要求事項（※）
ト計画の変更管理	生じた場合の影響調査、変更管理等	本市と協議し、変更後計画書についても承認を得ること。
ドキュメント管理	プロジェクトで作成される成果品の管理	・システム運用保守工程における既存ドキュメント成果品のメンテナンスも行うこと。

※ 受託者はシステムインテグレータとして、相応のマネジメントスキルを有しているという前提としており、この表の要求事項欄には特記事項のみ記載した。

第3節 役割分担

第1項 システム導入工程

システム導入工程における基本的な役割分担を下表に例示する。詳細は受託者が策定するプロジェクト計画書で定義すること。

表 5-2：役割分担（システム導入工程）

担当	責任および役割
岡山市	<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクト責任（者） ・プロジェクトの監督 ・岡山市内部の調整窓口 ・システム仕様の最終決定 ・プロジェクト成果物の最終承認 ・運用テスト（検収テスト）の実施
受託者	<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクト遂行責任 ・プロジェクトマネジメント （進捗管理、課題管理、品質管理、変更管理など） ・関係者との調整 ・ドキュメント成果物作成、管理 ・運用テスト（検収テスト）支援 ・受託者内関係者の管理

第2項 システム運用保守工程

運用保守に関する事項については第11章に示す。

第4節 設計・導入

プロジェクトの実施においては、本編第4章第4節のとおりである。

なお、成果物については、第4章に示すところにより本市の承認を受けるものとし、テスト要件等については第8章に示すところによるものとする。

第5節 会議体

受託者はシステム導入工程において、月に1回以上、システム開発作業の進捗管理を目的として、進捗会議を開催し、本市に作業状況の報告を行うものとする。作業報告にあたっては、本市が進捗を定量的に把握できる指標を用いて行うこととともに、進捗の遅延が発生した場合はその原因を追究し、速やかに対策を講じるものとする。進捗会議終了後は、速やかに議事録を作成し本市の承認を受けることとする。

導入対象システム等を単位として、本市の制度所管部門及び業務実施部門の職員により構成されるワーキンググループ（以下、「WG」という。）を設置する。WGの種類については、仕様書本編第4章第2節を参照すること。

稼働判定会議については、第9章第4節に示すものとする。

システム運用保守工程においては、サービスレベル管理を行うための会議体を設置する。具体的な役割分担については受託者との協議により、決定するものとする。

なお、下表の開催頻度を原則とするが、稼働後の年数及び稼働状況を踏まえ、開催頻度の変更について協議することができるものとする。

表 5-4：会議体一覧

会議体	目的	開催頻度
進捗会議	・システム開発作業の進捗管理	月1回以上
WG	・主に、基本設計、詳細設計及びデータ移行に必要な検討並びに検証作業等	協議の上決定
稼働判定会議	・第11章第5節のとおり。	原則1回 (本番移行前)
定例報告会	・利用者からの問い合わせ、要望等を含む情報の共有 ・サービス実績（運用保守状況）の報告 ・問題点及び課題事項の共有化 ・改善策実施状況報告 ・指標値実測値報告等	四半期に1度
サービスレベル検討会	・半期のサービス実績（運用保守状況）の報告 ・問題点に基づく改善策の提案 ・改善策の検討・決定 ・改善策実施状況の評価等	半期に1度
年次報告会	・年次のサービス実績（運用保守状況）の報告 ・サービスレベル評価結果の確認 ・SLAの見直し検討・見直し案の決定 ・ペナルティ/インセンティブの適用検討	年度末（3月） * 年次報告会前に 3月度のサービスレベル検討会

会議体	目的	開催頻度
	・評価結果報告承認 等	を開催する。

第6節 その他留意事項

プロジェクト管理においては、以下の点について特に留意すること。

- (1) 受託者は、本市の視点に立ち、本委託が効率的かつ適正に実施されるように、また、本委託の目的や本市の要求するサービスレベルを達成できるよう、全ての工程におけるプロジェクト管理（各作業の進捗状況の把握、本市職員が見落としがちな要件の指摘、品質レビューの実施、課題及び問題点の早期発見、解決策の検討及び実施並びに本市への迅速な状況報告等）を徹底すること。
- (2) プロジェクト管理を行う者は、要員の作業分担と作業量を適切に把握及び管理すること。また、計画の遅れが生じるなど課題及び問題等が発生した場合には、早急に原因を調査し、要員の追加や担当者の変更等、体制の見直しを含みリカバリプランを提示し、本市の承認を得た上でこれを実施すること。
- (3) 本市提示の調達仕様書から本市の意図する要件、仕様を読み取れなかったことについて本市の責がない限り、それを理由に有償の仕様変更とすることはできない。
- (4) 受託者の要員の能力不足、経験不足、要件定義ミス、設計ミス、パッケージの完成度の低さ、機能不足等による工数増大をもって、有償の仕様変更とすることはできない。
- (5) システム導入工程における検査完了後において、要件定義工程や設計工程における誤りは、本稼働後であっても契約終了時まで、業務遂行可能な情報システムを継続的に提供するためのシステム改修等の履行義務を免れることはできない。
- (6) 本委託業務の実施期間中において、受託者は本市と緊密な連絡に努め作業を遂行しなければならない。また、本市は必要に応じて本委託業務の実施状況を調査し、又は報告を求めることができることとする。なお、打合せで決定し、又は本市が指示した事項等について、受託者は定期的に、その進捗を報告すること。

第6章 非機能要件（一般的事項）

非機能要件については、仕様書本編第2章第1節に示す共通仕様書等のほか、セキュリティ要件及びガバメントクラウド関連文書に記載された内容等を遵守すること。

主な事項については、以下のとおりとする。

第1節 ユーザビリティ等

本委託業務で調達するシステムに係るユーザビリティ及びアクセシビリティについては、以下の要件を満たすよう努めること。

- (1) クライアント端末に専用のアプリケーションを必要とせず、Webブラウザで利用可能なシステムとし、国の標準仕様準拠システムであるパッケージとすること。
- (2) システムメンテナンスに伴うサービス停止、業務システム停止が最小限になるよう考慮した設計とすること。
- (3) システムの操作ミスや入力ミス等、ユーザの誤った操作を防ぐため、各画面等において、共通的な思想に基づいたボタン等の配置や画面遷移等を考慮したユーザインターフェースを提供すること。
- (4) フールプルーフ及びフェイルセーフ等の観点から対策が施されていること。

第2節 システム方式

ガバメントクラウドの利用を義務付けられているものについては、ガバメントクラウドを利用すること。詳細については、第7章のとおりとする。

第3節 性能

性能については、本市及び調達するシステムの規模等を総合的に判断し、性能設計を行うものとし、ピーク時及び通常時のそれぞれにおいて、必要と考えられる処理能力及び処理速度を得られること。ただし、必要な性能を確保しつつも、過剰なリソースの適用は避けるものとし、適切な資源の管理に努めること。

第4節 拡張性

大幅な改修を必要としない柔軟性と拡張性を有するシステム構成とすること。

また、制度改正に係る機能の追加及び修正並びに業務フロー及び運用手順の変更については、軽微なものは保守の範囲内で対応することとし、軽微なもの以外については協議のうえ、保守の範囲外として決定することができる。

なお、本市で要件定義時点で予定している以下の内容については、運用・保守業務の範囲内として、予め費用を見込み、追加の費用は発生しないものとする。

- (1) 本システムで取り扱う業務量及びデータ量の増加
- (2) 人事異動や機構改正等に伴う本システムの利用拠点及び利用者数並びに端末の増

減等

第5節 信頼性

別紙2「非機能要求グレード一覧」の定めるところにより、可用性、機密性及び完全性等の確保に係る対策を講じること。

第6節 継続性

別紙2「非機能要求グレード一覧」の定めるところにより、継続性の確保に係る対策を講じること。

第7節 上位互換性

本システムのサーバOS及びソフトウェアについては、原則として、基本設計工程終了時までに評価された最新のバージョンを利用すること。

第8節 中立性

ハードウェア及びソフトウェア等は、原則として、市場において容易に取得できるオープンな標準的技術又は製品を用いること。

また、特定の事業者や製品に依存することなく、次期システムに引き継ぐことが可能なシステム構成とし、原則として、データ形式は、総務省の定める中間標準レイアウト、XML、CSV等の標準的な形式で取り出すことができるものとする。

第9節 その他

非機能要件を実現するにあたり前提条件がある場合は、予め、その条件を本市に提示すること。提示内容の採用可否等については、本市と協議のうえ決定するものとする。

第7章 ガバメントクラウド（システム方式）

第1節 ガバメントクラウドの利用

原則として、本システムはガバメントクラウド上に構築するものとする。

本委託業務において利用できる CSP は、デジタル庁が定める「ガバメントクラウドの対象となるクラウドサービス」のうち本市においては、CSP を AWS に指定している。AWS 以外の CSP を利用する場合には、接続回線等の敷設作業が発生するためガバメントクラウド環境の利用までに相当期間が必要となる。また、他システムとの連携については AWS 上で行う予定であるため、レイテンシーの悪化や運用コストの高額化等も想定される。当然これらの課題に対処することが前提となる。

第2節 基本方針

国の定めるガバメントクラウド関連文書に従うほか、基本方針を以下に示す。なお、本委託業務において想定する利用方式等は仕様書本編に記載していることに留意すること。

- (1) 「政府情報システムにおけるクラウドサービスの適切な利用に係る基本方針」の考えに沿ったものとする。
- (2) ガバメントクラウドのマネージドサービス（運用を自動化するクラウドサービスをいう。）を有効活用すること。
- (3) クラウドのスケラビリティにより、資源を効率的に活用できる運用保守の方法を検討すること。
- (4) データの取扱いは日本国内のみとし、データが国外に持ち出されないよう十分に注意すること。

第3節 役割分担の明確化

ガバメントクラウドに関して受託者が実施する作業と受託者以外の事業者（ガバメントクラウドを構築する事業者を含む。）が実施する想定のある作業があれば、それぞれを整理し一覧表等で本市に提示すること。

第4節 開発拠点・運用保守拠点等

本市から提供する受託者の運用保守拠点（開発拠点を含む。）からガバメントクラウドに直接接続するために必要な接続サービスについては、本市が用意する。

また、受託者の運用保守拠点（開発拠点を含む。）以外の場所での接続に係る必要な機器並びに当該拠点からガバメントクラウドに直接接続するための接続サービス、作業場所等については、受託者が用意するものとする。

なお、受託者が用意する作業場所等については、セキュリティ対策等が確実に実施されることを条件として許可するものとする。

第8章 テスト要件

テストの実施等にあたっては、下記の事項に留意すること。導入時のテストに関する事項であっても、運用保守に共通した考え方のものについては、同様の対応とすること。

第1節 導入に係るテスト

- (1) 本委託業務は、複数システム（サービス）を対象とするため、テスト方法も一律ではないことが想定される。サービス別又はフェーズ別のテスト方法及び計画について、本市承認を得て進めていくこと。特に、テスト計画の立案にあたっては、それぞれのテストについて、品質を保証するための基準や品質評価指標を明確に定義すること。
- (2) システムの機能に係る品質の確保に加え、非機能要件やSLA要件、運用保守要件の保証に必要なテストも行うこと。
- (3) 適切な品質評価指標を設定してテストを実施すること。各テストの完了時には結果報告を行うこと。
- (4) テスト結果の評価については、受託者の品質管理部門からの承認も得ること。
- (5) テストの結果、品質が芳しくないと考えられる場合、前段階のテストに戻って確認を行うこと。また、本市からも前段階に係る確認を求めることがあることに留意すること。
- (6) 運用テストは、本市による検収を主たる目的とするものとし、運用テストの前段階として、受託者内での出荷判定は完了させること。また、運用テストにおいて、本市職員がいわゆるバグ対応に追われることがないように留意すること。
- (7) 運用テストで発生された不具合については、本番稼働後の不具合と同等の対応（※）とすること。

※ 原因分析、再発防止の検討などを必要とする。また、本仕様書や上流工程の設計に係る成果品と齟齬が生じている場合、対応方針の協議が必要であることに留意すること。

- (8) 受託者が実施すべきテスト項目のうち、本番環境等でしか行うことができないテスト項目等については、運用テスト範囲として含めても差し支えない。
- (9) 本市ステークホルダーとの連携が必要なテストについては、円滑なテストが実現できるように調整力を発揮すること。
- (10) 第9章第4節で定めるところにより、稼働判定会議で本市の承認を受けること。

第2節 運用保守に係るテスト

- (1) システム運用保守工程において、本番環境の資産変更を行う場合には、予め、検証環境等で十分なテストを行ったうえで、本番環境に適用すること。
- (2) 本番環境適用後は、エンドユーザー環境において、システムの動作正常を確認すること。
- (3) システム導入の場合と同様、本市ステークホルダーとの連携が必要なテストについ

別冊仕様書

ては、円滑なテストが実現できるよう、調整力を発揮するよう努めること。

第3節 その他

受託者は、システム導入工程及びシステム運用保守工程を通じて、ユースケースの検討、テストデータの選定及び抽出等に係る支援を行うこと。

第9章 移行要件等

第1節 移行計画の策定

- (1) 移行計画書には、本番移行スケジュール、移行作業手順、移行管理手順、移行実施体制及び移行完了基準等の必要な事項を記載すること。
- (2) また、本番移行失敗時の切り戻し計画も立案しておくこと。切り戻しが生じた場合については、本市の業務運用に支障をきたさないよう配慮すること。
- (3) 移行計画の策定においては、役割分担等について、本市及び関係事業者等と十分に協議すること。

第2節 移行要件定義・設計等

- (1) 要件定義・基本/詳細設計等の上流工程において、移行に係る要件定義書および手順書を作成すること。また、これらの資料は作成工程の完了までに本市に提出し、内容について承認を得ること。
- (2) 移行要件定義書は、本市ステークホルダー（特に、データ連携のあるシステムの担当ベンダー）が読むことを想定した内容とすること。
- (3) 関係ベンダーの負担が大きくなりすぎない移行方針及び設計とすること。

第3節 移行リハーサル

- (1) 受託者は、移行システムの検証、移行データの検証及び本番移行実施手順の検証を目的として、移行リハーサル計画書を策定し、本市の承認を受けること。
- (2) 移行リハーサルは以下の観点で検証すること。検証観点ごとに複数回に分けて行ってもよい。
 - ・内容の検証
 - ・手順、時間の検証
 - ・他システムへの影響の検証
 - ・最終検証（本番移行と同じ体制、環境、手順で実施して問題がないことを確認する。）
- (3) 現行システム（各サービス）からのデータ提供については、データ調査、移行リハーサル及び本番移行時等の各イベントに合わせて行うものとし、概ね2回から4回程度を想定する。
- (4) 検証後は本市に検証結果の報告を行うこと。

第4節 稼働判定会議

本稼働にあたっては、稼働判定会議を開催し、本市の承認を得ること。また、同会議は本市と受託者の共催と位置付ける。

評価項目は協議のうえ決定するが、本市職員が判断できる評価指標（※）を提案すること。

※ たとえば、「キロスステップ当たりバグ検出率」等の指標を用いることは、受託者側

別冊仕様書

の内部品質評価指標としては妥当だが、稼働判定を合意する場の判定指標としては必ずしも適当ではないことに留意すること。

なお、複数のサービスを複数のタイミングでリリースする場合について、それぞれの稼働判定に係る承認の要否については、契約後に別途協議するものとする。

第5節 本番移行（本番切替）

本番移行後の障害にも迅速に対応できるよう、立ち合い及び監視等のために、十分な要員を配置すること。

また、教育・研修要件等に示すところにより、十分な期間を設け、関係者への引継ぎを行うこと。

第6節 文字要件

文字要件については、「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」及びその他デジタル庁が定める仕様に準拠すること。

また、本システムの導入にあたっては、現行の環境等に留意し、データ移行や連携等において必要な作業を行うこと。岡山市共通基盤システムの現行の基準文字仕様は下表に示すとおりである。

表 9-1：共通基盤の基準文字仕様（現行）

文字フォント	MS 明朝 Version 2004
文字エンコード	UTF-8
文字集合(文字セット)	JIS X 0213:2004

なお、上記基準文字と行政事務標準文字及び現行システムの使用する文字の対応を示すコード変換テーブルの提供方法については、今後協議の上、決定する。

第10章 教育・研修要件

第1節 各種資料の作成

本システムの利用者等（ガバメントクラウド運用管理補助事業者及び統合運用事業者も含む。）の教育及び研修を目的として、各種資料（マニュアル等）を整備すること。

また、システム運用保守工程においても、これらの資料の維持及びメンテナンスを行うこと。

表 12-1：マニュアル一覧

ドキュメントの例	内容
システム運用マニュアル	運用保守要員がシステムを運用していくうえで必要となるマニュアル全般を指す。手順書及び台帳類については、必要に応じて提示すること。
業務運用マニュアル	サービス利用者が本システムを用いて業務を遂行するためのマニュアルを指す。 事前処理（事務）⇒入力処理（画面）⇒システム処理⇒出力処理（データ・帳票）⇒事後処理（事務）の流れを示した業務フローや、業務遂行の 5W1H に沿って記載されたマニュアルを整備するよう努めること。
機能説明書	サービスの利用者向けにシステム機能を説明した資料を指す。
操作マニュアル	利用者が情報システムを利用するにあたって必要な操作を記載したマニュアルを指す。 本市職員が理解できるよう、極力、専門用語を排した平易な用語を用いたマニュアルとすること。
研修マニュアル	操作研修時に使用するマニュアルを指す。 機能説明書、操作マニュアルを参考としても差し支えないが、本市職員がエンドユーザーとなる研修においては、研修シナリオに応じた内容とすることが望ましい。

第2節 研修の実施

- (1) 本番稼働前に、必要に応じて本システムの利用者等（運用に関係する事業者も含む。）を対象とする研修を実施すること。研修内容・研修方法(集合/個別等)、実施回数等は利用者の習熟度に応じて協議の上確定する。
- (2) 研修の実施条件を以下に示す。
 - ア) 本システムの稼働までに、十分な研修期間を設定すること。システム利用者となる制度所管部門及び業務実施部門の繁忙期、各システムの本稼働時期等を考慮した研修計画を作成すること。

別冊仕様書

イ) 研修テキストは、別途納品する「操作マニュアル」、「業務運用マニュアル」、「システム運用マニュアル」に基づき作成すること。研修テキストの内容・表現方法等については、研修対象者の分かりやすさ等を十分に考慮したものとし、本市と協議のうえ作成すること。

また、電子データの納品とは別に、研修当日は参加者数に応じて必要部数を印刷し、用意すること。

ウ) 福祉事務所職員等の職員については、特に、職場を離れて研修を受けることができないことがあるため、分散又は適当な方法により、実施できるよう配慮すること。

(3) 運用保守工程での操作研修は想定しないが、機能追加・変更が発生した場合には、当該機能のリリースまでに、操作マニュアルや業務運用マニュアル等を配布すること。また、必要に応じてシステム利用者向けの説明を行うこと。

第3節 引継ぎに関する事項

受託者は、各種設計書、作業経緯、残存課題等を整理し、運用及び保守担当者又は関係事業者に対して確実な引継ぎを行うこと。システム運用保守工程においても、同様の観点で対応すること。

なお、課題及びリスク並びにシステム特性に伴う個別の引継ぎ事項が存在する場合には、特に留意したうえで、引継ぎを行うこと。

第 1 1 章 運用保守要件

受託者は本仕様書に基づき、運用保守計画を策定のうえ本市の承認を得ること。また、運用保守計画に基づき、運用保守設計を行い、必要に応じて運用保守要領等を作成すること。

受託者は、課題等の適切な管理に努め、会議体で運用保守の状況を報告すること。

第 1 節 運用保守計画

受託者は、関係者と協議の上、運用保守計画書において、作業概要、作業体制、成果物、運用保守環境及び保守形態並びに運用保守の前提条件等を定義すること。

なお、障害及び災害等による情報システムの問題発生時に求められる復旧手順等も示すことに留意すること。

また、受託者は、関係事業者との役割分担を明確にしたうえで、必要な支援を行うこと。

第 2 節 運用

運用作業として、別紙 5 「運用保守要件」により、監視作業、情報システム維持作業、ユーザーサポート業務、データの収集及び報告を行うこと。

特に、セキュリティや業務継続の観点から、情報システムの安全性及び信頼性を確保できるように留意すること。

第 3 節 保守

保守作業として、別紙 5 「運用保守要件」により、ソフトウェア製品の保守、データの収集及び報告を行うこと。原則として、ソフトウェア等の変更を行う際は、予め、会議体等で本市の承認を得るものとする。

なお、契約不適合責任の範囲内で実施する作業がある場合は、保守業務との分担を明確にすること。

第 4 節 SLA

サービスの品質を継続的に維持、向上及び改善することを目的として、双方合意の上、サービスレベル合意書（以下、「SLA」という。）を締結するものとする。

管理指標については客観的かつ測定可能なものを選択するものとし、主に別紙 2 「非機能要求グレード一覧」の指標とする。

また、以下の事項については、標準ガイドラインを参考に、本市と協議の上、決定するものとする。

- (1) 成果指標とサービスレベルの達成状況
- (2) 成果指標関連実績データと分析・評価及び対策
- (3) サービスレベル関連実績データと分析・評価及び対策
- (4) 情報セキュリティ状況

別冊仕様書

- (5) 作業の計画と実績状況
- (6) リスク・課題の発生と対応状況
- (7) 情報システムの構成管理状況
- (8) 教育・訓練状況

第5節 その他

SLA に関しては、受託者に帰責性のないシステム障害（※）による場合は、各指標について、計測の対象から除外し、評価の対象としないものとする。

※ ガバメントクラウドに起因する障害や災害等の一般的に回避策が公表されていない場合を想定する。

また、災害時等に係る復旧時間については、受託者が作業可能となった時点から計測の対象とする想定である。